

Об утверждении Административного регламента исполнения Федеральной службой по тарифам государственной функции по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок

Приказ · № 30 · от 09.02.2009 · Федеральная служба по тарифам · Утратил силу

ПРИКАЗ

Федеральной службы по тарифам

от 9 февраля 2009 г. N 30

Об утверждении Административного регламента исполнения Федеральной службой по тарифам государственной функции по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок

Зарегистрирован Минюстом России 20 марта 2009 г.

Регистрационный N 13562

В соответствии с пунктом 9 Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг), утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 11 ноября 2005 г. N 679 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, N 47, ст. 4933; 2007, N 50, ст. 6285; 2008, N 18, ст. 2063), а также на основании пункта 5.6 Положения о Федеральной службе по тарифам, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 г. N 332 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, N 29, ст. 3049; 2006, N 3, ст. 301; N 23, ст. 2522; N 48, ст. 5032; N 50, ст. 5354; 2007, N 16, ст. 1912; N 25, ст. 3039; N 32, ст. 4145; 2008, N 7, ст. 597; N 17, ст. 1897; N 23, ст. 2719; N 38, ст. 4309; N 46, ст. 5337; 2009, N 1, ст. 142; N 3, ст. 378), приказываю:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент исполнения Федеральной службой по тарифам государственной функции по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.
2. Направить настоящий приказ на государственную регистрацию в Министерство юстиции Российской Федерации.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель

Федеральной службы по тарифам С.Г.Новиков

Приложение

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

исполнения Федеральной службой по тарифам государственной функции по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов в установленный

законодательством Российской Федерации срок

I. Общие положения

1.1. Административный регламент исполнения Федеральной службой по тарифам государственной функции по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан в Федеральной службе по тарифам, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при исполнении государственной функции, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов.

Для целей настоящего Административного регламента используются следующие термины:

а) "Обращение гражданина" - направленные в ФСТ России или должностному лицу ФСТ России письменные предложения, заявления или жалобы, а также устное обращение гражданина в ФСТ России;

б) "Должностное лицо" - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в ФСТ России.

1.2. Исполнение государственной функции осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации (Российская газета, 1993, N 237; Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, N 3, ст. 152; N 7, ст. 676; 2001, N 24, ст. 2421; 2003, N 30, ст. 3051; 2004, N 13, ст. 1110; 2005, N 42, ст. 4212; 2006, N 29, ст. 3119; 2007, N 1 (ч. I), ст. 1; N 30, ст. 3745; 2009, N 1, ст. 1, 2);

Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060);

Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. N 4866-I "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан" (Российская газета, 1993, N 89; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 51, ст. 4970);

Федеральным законом от 27 июля 2004 г. N 79-ФЗ "О государственной гражданской службе Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, N 31, ст. 3215; 2006, N 6, ст. 636; 2007, N 10, ст. 1151; N 16, ст. 1828; N 49, ст. 6070; 2008, N 13, ст. 1186; N 30 (ч. II), ст. 3616; N 52 (ч. I), ст. 6235);

Положением о Федеральной службе по тарифам, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 г. N 332 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, N 29, ст. 3049; 2006, N 3, ст. 301; N 23, ст. 2522; N 48, ст. 5032; N 50, ст. 5354; 2007, N 16, ст. 1912; N 25, ст. 3039; N 32, ст. 4145; 2008, N 7, ст. 597; N 17, ст. 1897; N 23, ст. 2719; N 38, ст. 4309; N 46, ст. 5337; 2009, N 1, ст. 142; N 3, ст. 378);

Регламентом Федеральной службы по тарифам, утвержденным приказом ФСТ России от 21 февраля 2006 г. N 37 (зарегистрирован Минюстом России 27 апреля 2006 г., регистрационный N 7770); приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 8 ноября 2005 г. N 536 "О Типовой инструкции по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти" (зарегистрирован Минюстом России 27 января 2006 г., регистрационный N 7418).

1.3. Государственная функция исполняется федеральными государственными гражданскими служащими Федеральной службы по тарифам (далее - работники ФСТ России).

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

II. Требования к порядку исполнения государственной функции по рассмотрению обращений

граждан

2.1. Порядок информирования об исполнении государственной функции.

2.1.1. Информация о государственной функции предоставляется: непосредственно в местонахождении Федеральной службы по тарифам, с использованием средств массовой информации, телефонной связи, электронного информирования; посредством размещения в информационных системах общего пользования (в том числе на сайте ФСТ России в сети Интернет).

2.1.2. Местонахождение Федеральной службы по тарифам: 109074, г. Москва, Китайгородский проезд, д. 7, 5 подъезд;
контактный телефон для справок по письменным обращениям граждан: 620-17-58, факс: 710-46-85;
официальный сайт ФСТ России в сети Интернет: www.fstrf.ru;
адрес электронной почты для приема обращений граждан: nbarsamova@fstrf.ru.

2.1.3. График работы экспедиции ФСТ России:

понедельник - четверг: 9.00 - 18.00;

пятница: 9.00 - 16.45;

обеденный перерыв: 12.00 - 12.45;

суббота, воскресенье: выходные дни.

2.1.4. Сведения о графике (режиме) работы ФСТ России сообщаются также по телефону для справок (консультаций): 710-45-07.

2.1.5 При ответах на телефонные звонки граждан работники ФСТ России подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. При невозможности работником ФСТ России, принявшим звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.1.6. Работники ФСТ России, осуществляющие прием, консультирование, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

2.1.7. Гражданин с учетом графика (режима) работы ФСТ России с момента приема обращения имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения при помощи телефона, электронной почты.

2.1.8. Граждане в обязательном порядке информируются:

о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;

о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

о невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;

о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

2.2. Порядок получения консультаций (справок) об исполнении государственной функции.

2.2.1. Консультации (справки) по вопросам исполнения государственной функции предоставляются работниками ФСТ России, обеспечивающими исполнение государственной функции.

2.2.2. Консультации предоставляются по вопросам:

требований к оформлению письменного обращения;

требований к заявителю, пришедшему на прием;

места и графика личного приема должностными лицами ФСТ России для рассмотрения устных обращений;

порядка и сроков рассмотрения обращений;

порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе

исполнения государственной функции.

2.2.3. Основными требованиями при консультировании являются:

компетентность;

четкость в изложении материала;

полнота консультирования.

2.2.4. Консультации предоставляются при личном обращении, с использованием средств массовой информации, информационных систем общего пользования.

2.3. Результат исполнения государственной функции.

2.3.1. Конечными результатами исполнения государственной функции могут являться:

ответ на поставленные в обращении вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующий государственный орган в течение 7 (семи) дней, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

отказ в рассмотрении обращения с изложением причин отказа.

2.3.2. Процедура исполнения государственной функции завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме.

2.4. Общий срок исполнения государственной функции.

2.4.1. Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения.

2.4.2. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены соответствующими должностными лицами не более чем на один месяц с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

2.5. Требования к местам для информирования.

Места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

2.6. Требования к местам приема граждан.

2.6.1. Прием граждан должностными лицами осуществляется в комнате по личному приему граждан на 1 этаже 5 подъезда по указанному выше адресу ФСТ России.

2.6.2. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах должностным лицом одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

III. Административные процедуры

3.1. Последовательность административных действий (процедур) при рассмотрении письменного обращения.

3.1.1. Исполнение государственной функции включает в себя следующие административные процедуры:

прием и регистрацию обращения;

направление обращения должностному лицу;

рассмотрение обращения должностным лицом;

рассмотрение обращения исполнителем;

направление ответа гражданину;

оформление дела по обращению;

анализ обращений граждан.

3.1.2. Прием и регистрация обращения.

3.1.2.1. Основанием для начала исполнения государственной функции является поступление обращения гражданина в ФСТ России.

3.1.2.2. Обращение может поступить в ФСТ России одним из следующих способов:

почтовым отправлением;

посредством факсимильной связи;

посредством электронной связи.

3.1.2.3. Прием обращений осуществляется работниками ФСТ России, в том числе осуществляющими обеспечение исполнения указанной государственной функции (документационная обработка) и осуществляющими исполнение государственной функции по рассмотрению обращений граждан непосредственно для подготовки ответа.

3.1.2.4. Первичная обработка и регистрация обращений граждан (проверка правильности адресования корреспонденции, чтение, определение содержания вопросов обращения, формирование электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера, проверка истории обращений гражданина) осуществляются сотрудником, ответственным за ведение делопроизводства по обращениям граждан в ФСТ России, как правило, в течение рабочего дня, но не более 3 дней с даты поступления.

3.1.3. Направление обращения должностному лицу ФСТ России.

3.1.3.1. На стадии предварительной обработки поступивших обращений работник ФСТ России, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан в ФСТ России, отбирает обращения, не подлежащие рассмотрению по существу вопросов:

обращения, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения;

обращения, текст которых не поддается прочтению или смысл которых не ясен;

обращения заявителей, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам.

По названным группам обращений работник ФСТ России, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, готовит проект письменного уведомления (разъяснения) заявителю с обоснованием оставления обращения без ответа по существу для представления на подпись заместителю руководителя, курирующему работу с обращениями.

Максимальный срок подготовки и отправки уведомления - 10 рабочих дней со дня регистрации обращения.

3.1.3.2. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.1.4. Рассмотрение обращения руководством ФСТ России.

3.1.4.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения в приемную руководителя или его заместителей, осуществляющих исполнение государственной функции по рассмотрению обращений.

3.1.4.2. После наложения резолюции обращение направляется по подведомственности в структурное подразделение, курирующее вопросы, затронутые в обращении.

3.1.4.3. Руководитель структурного подразделения по результатам ознакомления с текстом обращения определяет исполнителей, дает необходимые поручения по подготовке проекта ответа.

3.1.4.4. Если решение вопросов, поставленных в обращении, не входит в сферу деятельности, закрепленную за ФСТ России, обращение возвращается в отдел учета и контроля документации для направления по подведомственности.

Максимальный срок возврата отделом ошибочно направленных обращений - 1 рабочий день.

Все поступившие обращения подразделяются на следующие группы:

содержащие вопросы, которые не входят в компетенцию ФСТ России;

содержащие вопросы, которые относятся к компетенции ФСТ России;

содержащие вопросы, которые относятся к компетенции нескольких государственных органов, повторные обращения;

многократные обращения;

обращения, в которых содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем.

3.1.4.5. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, оно направляется в федеральные органы государственной власти в соответствии с их компетенцией. Максимальный срок направления обращения в орган, компетентный рассматривать информацию о противоправном деянии, - 1 рабочий день со дня регистрации обращения в ФСТ России.

3.1.4.6. По многократным обращениям работник ФСТ России, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан в управлении, на основании истории обращения рассматривает вопрос о обоснованности очередного обращения и готовит предложение (служебную записку) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при одновременном наличии следующих условий:

в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (два раза и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями; в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Решение о прекращении переписки принимает руководитель данного структурного подразделения ФСТ России.

3.1.4.7. Мотивированный ответ о прекращении переписки, подписанный руководителем структурного подразделения, направляется автору обращения.

3.1.4.8. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, по решению руководителя подготавливается сообщение гражданину об отказе в представлении информации. Сообщение гражданину подписывается руководителем или, по его указанию, его заместителями в соответствии с их компетенцией.

3.1.5. Рассмотрение обращения исполнителем.

3.1.5.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения исполнителю.

3.1.5.2. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении:

по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов;

по совершенствованию деятельности государственных органов власти и органов местного самоуправления;

по улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

В отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия или неприятия.

При проведении этой оценки учитываются следующие обстоятельства:

нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы;

наличие предложений, требующих изменения законодательства, не относящихся к компетенции ФСТ России;

возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуется в случае их принятия;

возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса.

По результатам рассмотрения предложения гражданину готовится ответ.

Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

3.1.5.3. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления, исполнитель:

выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях

реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц; проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, входящих в зону ответственности ФСТ России.

Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или несвершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы.

Исполнитель проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям и предписаниям как законодательных и подзаконных актов, так и предписаниям нормативных и других документов.

Для этого исполнитель получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, запрашивает дополнительные материалы.

Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных и других документов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным в ответе гражданину перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, сроки их реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

3.1.5.4. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобе, исполнитель обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Для этого исполнитель:

определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц) (принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и др.);

устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения, существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

3.1.5.5. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

запросить дополнительную информацию в исполнительных органах власти, органах местного самоуправления;

пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию.

3.1.5.6. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных органах государственной власти, в органах местного самоуправления, организациях исполнителем подготавливается запрос.

Запрос должен содержать:

данные об обращении, по которому запрашивается информация;
вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;
вид запрашиваемой информации, содержание запроса.

Срок, в течение которого необходимо предоставить информацию по запросу, - не более 15 дней.

В исключительных случаях при наличии оснований для продления сроков рассмотрения обращения гражданина данный срок может быть продлен, но не более чем до 20 дней.

При подготовке ответа на запрос в обязательном порядке указываются реквизиты запроса, по которому подготовлена информация, сведения об обращении и запрашиваемая информация по вопросам обращения, а также сведения о причинах нарушения сроков (в случае нарушения сроков подготовки информации по запросу) или причинах невозможности предоставления запрашиваемой информации.

3.1.5.7. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации исполнитель может пригласить гражданина на личную беседу.

Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтовой связи, но не позднее чем за пять дней до назначенной даты проведения беседы.

В случае отказа гражданина (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

3.1.5.8. При рассмотрении обращения исполнитель применяет все предоставленные ему полномочия в соответствии с должностным регламентом.

В случае недостаточности полномочий исполнителя (запрос информации, координация деятельности, согласование документов и др.) для всестороннего и полного решения вопросов, поставленных в обращении, оформление необходимых документов и совершение действий осуществляются через руководство ФСТ России.

3.1.5.9. В случае, если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель осуществляет контроль за полнотой и правильностью подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдение ими установленных сроков. Ответственный исполнитель формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

3.1.5.10. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);

если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

3.1.5.11. Ответ на обращение подписывается руководителем, его заместителями либо уполномоченным на то лицом в соответствии с их компетенцией.

3.1.6. Оформление дела по обращению и порядок его хранения.

3.1.6.1. Работник ФСТ России, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан,

направляет гражданину подписанный ответ.

3.1.6.2. Работник ФСТ России, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, формирует блок документов по обращению гражданина со всеми материалами по рассмотрению обращения, в том числе поручения руководителя, поступившие ответы, справки.

Датой завершения рассмотрения обращения и снятия с контроля является дата ответа заявителю, дата отправки ответа на запрос корреспондента или дата списания ответа, полученного от исполнителя. Максимальный срок рассмотрения обращения с момента его регистрации не может превышать 30 календарных дней, за исключением случаев, предусмотренных законом, с уведомлением об этом заявителя.

3.1.6.3. В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к первичному обращению.

3.2. Последовательность административных действий (процедур) при личном приеме граждан.

3.2.1. Исполнение государственной функции включает в себя следующие административные процедуры:

регистрацию обращения;

рассмотрение обращения;

подготовку письменного или устного ответа;

оформление дела при его наличии;

анализ обращений граждан.

3.2.2. Регистрация устного обращения.

3.2.2.1. Основанием для начала исполнения функции является устное обращение гражданина на личный прием к руководителю или его заместителям.

3.2.2.2. Работник ФСТ России, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, проверяет у гражданина документ, удостоверяющий личность.

При отсутствии документа, удостоверяющего в соответствии с законодательством Российской Федерации личность гражданина, последнему отказывается в приеме.

3.2.2.3. Работник ФСТ России, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, регистрирует обращение гражданина в журнале учета устных обращений граждан.

При необходимости распечатывает историю обращений гражданина, которая передается должностному лицу, осуществляющему личный прием.

Максимальный срок исполнения действия составляет 10 минут.

3.2.2.4. Общий срок выполнения административных процедур по регистрации устных обращений не должен превышать 25 минут.

3.2.3. Рассмотрение устного обращения.

3.2.3.1. Последовательность приглашения на личный прием осуществляется работником ФСТ России, ответственным за делопроизводство по обращениям граждан, обеспечивающим организацию рассмотрения устных обращений должностным лицом, с учетом категории льгот и состояния здоровья обратившегося, удаленности его места проживания, даты и времени обращения посетителя.

3.2.3.2. При необходимости с гражданами, ожидающими личного приема, могут проводиться предварительные беседы.

3.2.3.3. Должностные лица, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение гражданина, при необходимости дают соответствующие поручения, которые фиксируются работником ФСТ России, обеспечивающим организацию рассмотрения устных обращений должностным лицом, в контрольно-регистрационной карточке обращения.

3.2.3.4. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема.

Во время личного приема должностными лицами, осуществляющими личный прием, не допускается рассмотрение служебных вопросов.

3.2.3.5. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.2.3.6. Во время личного приема гражданин имеет возможность сделать устное заявление и при необходимости оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

3.2.3.7. Общий срок исполнения действия зависит от сложности обращения и составляет не более 40 минут.

3.2.3.8. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.2.4. Подготовка письменного ответа.

3.2.4.1. После окончания личного приема работник ФСТ России, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, проводит первичную обработку документальных материалов и передает их в соответствующее структурное подразделение ФСТ России по принадлежности.

3.2.4.2. Контроль за исполнением поручений, указаний, данных во время личного приема граждан, своевременностью и качеством их исполнения возлагается на начальника структурного подразделения ФСТ России, в чьей компетенции находится обсуждавшееся обращение. Подготовка письменного ответа осуществляется в соответствии с административными процедурами.

3.2.5. Контроль и оформление дела по обращению.

3.2.5.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление подготовленного исполнителем проекта ответа по обращению гражданина на рассмотрение должностному лицу, проводившему прием.

3.2.5.2. Должностное лицо, проводившее прием, рассматривает проект ответа, дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина, определяет вид и порядок привлечения к ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения предписаний нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан.

3.2.5.3. Основанием для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение может являться: оформление проекта ответа с нарушением установленной формы;

противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему

законодательству;

необходимость дополнительного рассмотрения обращения;

иные основания в соответствии с компетенцией должностного лица.

3.2.5.4. В случае возврата проекта ответа исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан: устранить выявленные нарушения;

провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу поставленных вопросов.

3.2.5.5. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает должностное лицо, проводившее прием.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

3.2.5.6. Работник ФСТ России, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, в установленном порядке направляет гражданину подписанный ответ.

3.2.5.7. Работник ФСТ России, ответственный за ведение делопроизводства по обращениям граждан, проверяет материалы дела по обращению, правильность внесения информации в журнал регистрации.

Обращения граждан, ответы и копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением,

формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. Сформированные дела помещаются в специальные папки для хранения в текущем архиве, где располагаются в соответствии с порядковыми номерами.

Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается в текущем архиве в течение двух лет.

3.3. Порядок и формы контроля за исполнением государственной функции.

3.3.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению государственной функции, и принятием решений осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по исполнению государственной функции.

3.3.2. Работники ФСТ России несут персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений, обеспечение контроля за соблюдением установленного законом срока рассмотрения обращения.

Исполнитель обеспечивает объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители. Ответственность за своевременное рассмотрение обращений, поступивших на личном приеме граждан, возлагается на должностных лиц, проводивших прием.

Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства.

3.3.3. Контроль за полнотой и качеством исполнения государственной функции включает в себя выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

3.3.4. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав граждан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.3.5. Помимо текущего контроля исполнения государственной функции осуществляются плановые и внеплановые проверки полноты и качества исполнения государственной функции.

Плановые проверки осуществляются на основании полугодовых или годовых планов работы.

Внеплановые - по конкретному обращению гражданина. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением государственной функции (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

3.3.6. В рамках контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений проводится анализ содержания поступающих обращений, принимаются меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

3.4. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения государственной функции.

3.4.1. В соответствии со статьей 4 Закона Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. N 4866-I "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан" (Российская газета, N 89, 1993; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 51, ст. 4970) гражданин вправе обратиться с жалобой на действия (решения), нарушающие его права и свободы, либо непосредственно в суд, либо к вышестоящему в порядке подчиненности государственному органу, должностному лицу.

В данном случае вышеупомянутые органы и должностные лица обязаны рассмотреть жалобу в месячный срок. Если гражданину в удовлетворении жалобы отказано или он не получил ответа в течение месяца со дня ее подачи, он вправе обратиться с жалобой в суд по месту жительства гражданина или месту нахождения ответчика.
